

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Hadirnya internet yang semakin mudah dan terjangkau ditengah masyarakat mendorong peningkatan penggunaan dan akses terhadap teknologi informasi yang massif sehingga mendorong setiap badan organisasi, institusi, perusahaan, hingga pemerintahan untuk mengoptimalkan dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dengan membangun sistem informasi berbasis website ataupun berbasis platform aplikasi lainnya.

Sistem informasi secara umum dikenal sebagai alat untuk mempermudah proses penggunaan data atau pemrosesan dalam suatu organisasi, institusi, maupun badan usaha. Sementara menurut Ensiklopedia *Britannica*, sistem informasi didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang terintegrasi dan bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data. Pemrosesan data ini tadi akan menghasilkan produk digital dan menyediakan informasi bagi bisnis atau organisasi dalam operasional organisasi tersebut.

Sistem informasi (Hall: 2001) adalah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai. Dari definisi diatas, yang sangat relevan menurut penulis bahwa system informasi mencakup sejumlah komponen yaitu; manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja, ada sesuatu yang di proses dari banyaknya data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

Penerapan sistem informasi berbasis situs resmi pelayanan dan fasilitas kepada publik belum cukup memadai bagi pengguna atau pengunjung laman untuk mendapatkan informasi lebih lanjut secara cepat dan efisien. Cepat dimaksud dapat menerima dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan durasi yang singkat, efisien dimaksud informasi yang akan diterima sangat efektif dan tidak berakibat pada pengeluaran yang tidak perlu, baik secara moril dan materil.

Merujuk pada situs resmi Masjid Agung di Jakarta Selatan¹, dalam hal pelayanan semisal reservasi aula, pelayanan muallaf dan lainnya, tidak terdapat jendela yang menampilkan secara langsung *form* atau formulir digital pendaftaran untuk menggunakan fasilitas gedung aula, tidak ada laman yang memuat ketentuan, prosedur dan dokumen yang di butuhkan guna mendapatkan layanan ikrar bersyahadat, juga mengkases layanan informasi visitasi atau kunjungan, maupun penyewaan gedung untuk beragam kebutuhan seperti, seminar, resepsi pernikahan, atau perhelatan pameran kebudayaan dan kunjungan pendidikan.

Sebagaimana diketahui Masjid merupakan salah satu bentuk peradaban umat islam, telah ada sejak masa Rosululloh SAW berhijrah ke Madinah. Fungsi masjid pada masa itu, diantaranya sebagai pusat ibadah ritual, pembinaan umat, pengembangan dakwah dalam peningkatan kualitas umat dan sebagai pusat kebudayaan, namun masjid telah mewujudkan dinamisme dan kemampuan beradaptasi yang tangguh dengan semangat inovatif dan pada saat yang sama, tetap konstan dalam peran sentralnya dan fungsinya². Tidak hanya sebagai sarana dan fasilitas melaksanakan ibadah mahdhoh atau primer, masjid juga memiliki

¹ www.masjidalzhar.com diakses pada 7 Desember 2022

² Zakaryya Mohamed Abdel-Hady Jurnal, he Masjid, Yesterday dan Today, CIRS, Georgetown University, 2010.

pengaruh yang cukup besar untuk masyarakat dalam hal lain misalnya pendidikan dan latihan, menambah ilmu dan wawasan keagamaan, dan tentunya sebagai destinasi kunjungan atau visitasi, terutama bagi masyarakat non muslim atau wisatawan asing dan yang terakhir ini merupakan hal yang patut kembangkan dan diberdayakan menjadi sebuah potensi yang besar bagi peradaban Islam khususnya di Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Masjid Istiqlal³, perlu dilaksanakan secara professional menuju manajemen modern dan optimalisasi Masjid Istiqlal sebagai pusat kegiatan ibadah dan muamalah dimana pada Bab I Pasal 1 berbunyi; Pengelolaan Masjid Istiqlal bertujuan untuk mewujudkan Masjid Istiqlal sebagai:

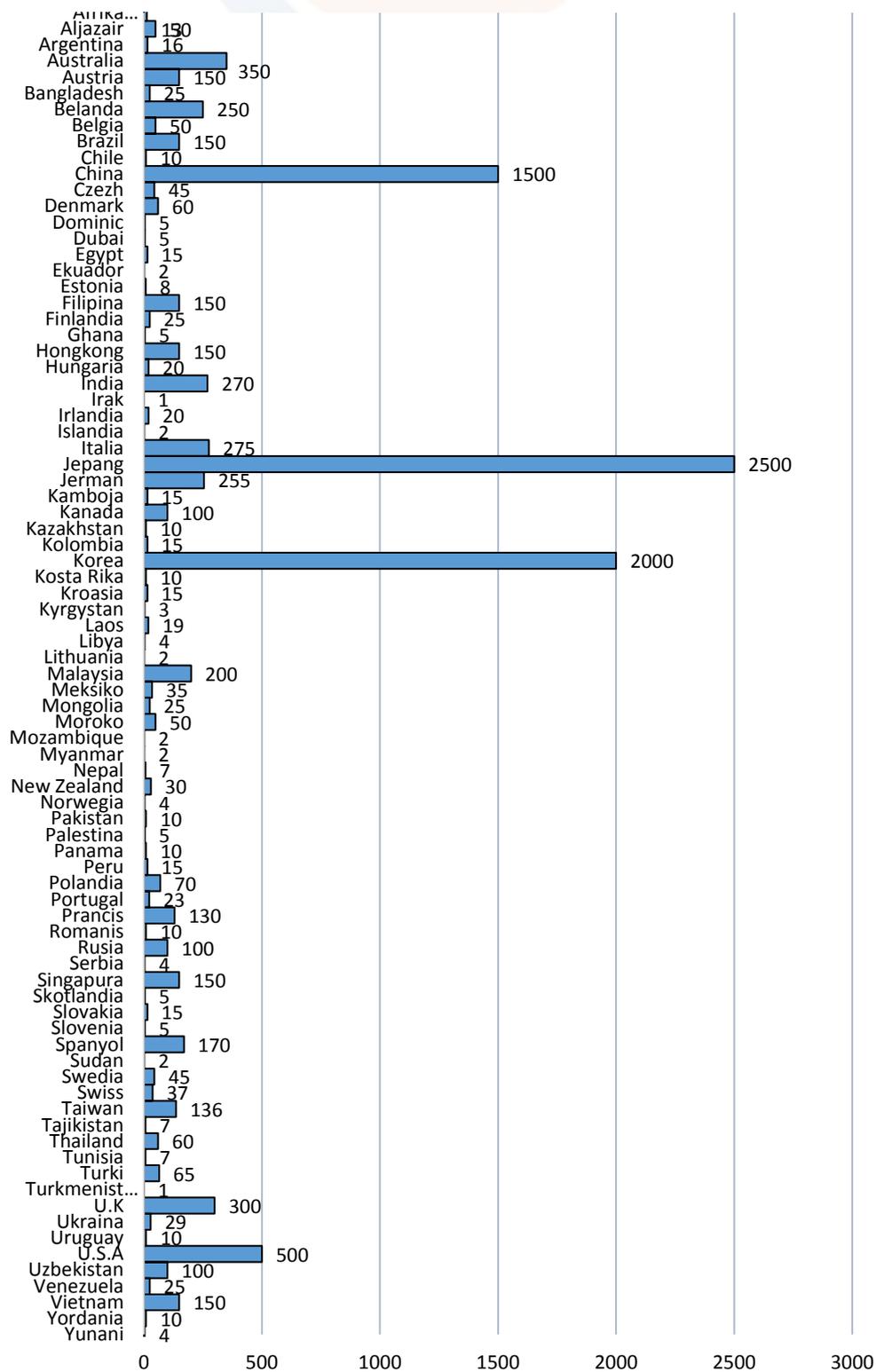
- a. pusat kegiatan ibadah; dan
- b. pusat kegiatan muamalah yang meliputi:
 - 1) pendidikan terutama akidah, syariah, dan akhlak;
 - 2) informasi Islam;
 - 3) dakwah;
 - 4) konsultasi hukum Islam;
 - 5) kegiatan sosial; dan
 - 6) pemberdayaan umat..

Sebagaimana tujuan diatas dapat digaris bawahi bahwa keseluruhanya memiliki keterkaitan yang lebih luas dalam hal melayani masyarakat dan umat baik dalam hal ibadah keagamaan maupun dalam hal muamalah (interaksi sosial),

³ Perpres No. 64 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Masjid Istiqlal, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 No.195 , Kementerian Sekretariat Negara RI.

namun semenjak empat puluh tahun lebih masjid Istiqlal berdiri, dengan sistem manajemennya yang sudah berjalan, baru pada awal tahun 2021, di masa masih merebak pandemik covid 19, tercetus sebuah visi dan cita-cita untuk menjadikan masjid kebanggaan Rakyat Indonesia ini berbeda dari sebelumnya baik dari segi fasilitas dan juga sistem manajemennya, terutama dalam pelayanan publik yang didukung dengan bermacam platform teknologi yang berbasis jaringan seperti website, mobile aplikasi dan juga sosial media seperti *instagram, facebook dan youtube channel*.

Masjid Istiqlal yang terletak di Jalan Wijaya Kusumah, Sawah Besar, Pasar Baru, Jakarta Pusat tidak hanya dikenal sebagai Masjid tempat ibadah umat Islam Indonesia, namun juga dikenal sebagai sebuah tujuan perjalanan yang disarankan untuk dikunjungi bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara saat datang ke Jakarta. Pengunjung lokal dalam negeri hampir 98%nya adalah umat islam yang datang untuk beribadah atau menghabiskan waktu berwisata sambil menunggu waktu shalat, Mereka terdiri dari berbagai kalangan baik, pegawai pemerintahan, pegawai swasta, mahasiswa, juga murid-murid sekolah dan madrasah yang ada di Jakarta atau diluar Jakarta, sedangkan wisatawan luar negeri hampir 90% nya adalah pengunjung dari negara negara non muslim yang mengunjungi Masjid Istiqlal (lihat Gambar.1) walau hanya untuk transit atau tujuan lainnya seperti bisnis, seminar, studi ataupun wisata, mereka datang untuk sekedar mengenal islam atau mengobati rasa penasaran mereka tentang Masjid Istiqlal yang mendapat predikat sebagai Masjid terbesar di Asia Tenggara.



Tabel 1.1
Laporan Data Pengunjung Humas Masjid Istiqlal Oktober-Desember 2022

Masjid Istiqlal sebagai simbol peradaban dan kebanggaan bagi seluruh anak bangsa, tidak hanya bagi umat muslim namun juga menjadi kebanggaan umat agama lain, hal ini tentunya menafikan pendapat-pendapat yang menyuarakan dan menggulirkan isu-isu intoleransi dalam beragama, terkhusus di Ibukota Jakarta yang memiliki indeks toleransi yang rendah, menurut perspektif sebagian masyarakat, dimana menurut penulis hal ini perlu menjadi perhatian seluruh elemen masyarakat dan pemerintah, bahwa sebagai agama, Islam adalah agama yang sudah mempraktikkan dan menjunjung tinggi toleransi belasan abad lamanya, sebagaimana dalam QS. AlHujurat/ 49:13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.

Sebagai contoh dalam bentuk saling tolong menolong dalam kebaikan, dan toleransi dalam berkehidupan berbangsa dan saling menghargai sesama, adanya pembangunan “Terowongan Silaturahmi” basement area parkir Masjid Istiqlal dengan halaman Gereja Katedral. Hal ini memungkinkan area parkir Masjid Istiqlal dapat digunakan bersama-sama antara umat Islam dan umat Katolik sehingga terowongan penghubung tersebut sebagai lambang wujud kerukunan umat beragama⁴. Begitupun Masjid Istiqlal dirancang oleh seorang arsitek yang menganut ajaran Kristen Protestan.

⁴ <https://metro.tempo.co/read/1564126/apa-kabar-terowongan-silaturahmi-antara-masjid-istiqlal-dan-gereja-katedral> diakses 25 Desember 2022

Masjid Istiqlal yang diresmikan dan dibuka untuk umum pada tanggal 22 Februari 1978 oleh Presiden H. M. Soeharto telah menjadi kebanggaan seluruh bangsa Indonesia. Perannya di tengah-tengah umat khususnya umat Islam, dan umumnya masyarakat Indonesia sangat berarti terutama dalam tujuan-tujuan mempersatukan umat dan saling menguatkan satu sama lain, sementara Masjid Istiqlal berdiri dan terletak diantara gedung-gedung pemerintahan dan komersial sehingga pengunjung untuk melaksanakan ritual peribadatan seperti sholat dan lainnya di Masjid Istiqlal lebih banyak didominasi oleh jamaah rutin yang terdiri dari karyawan dan pekerja yang berkantor disekitaran Masjid Istiqlal dan jamaah yang datang silih berganti dari berbagai tempat daerah di Indonesia bahkan dari berbagai negara di Dunia, dimana mereka mengkhususkan diri datang ke masjid Istiqlal, karena letak masjid yang berada di pusat kota inilah juga menjadi oase dan penyejuk di terik panas dan gemerlapnya Ibukota.

Sebagai salah satu bangunan yang mendapatkan sertifikat Cagar Budaya oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia Bapak Prof. Dr. Muhadjir Effendi pada tahun 2018 lalu, dan sejak lama dikategorikan sebagai Objek Daya Tarik Wisata, sepatutnya Masjid terbesar di Indonesia dan se-Asia Tenggara ini mendapatkan perhatian besar dan keistimewaan dalam pemeliharaan dan pelestariannya. Karena bangunan yang telah mendapatkan predikat Cagar Budaya berarti bangunan tersebut memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia dan bisa menjadi destinasi, sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan⁵, Karenanya tidak

⁵Statistik Profil Wisatawan Nusantara (Badan Pusat Statistik Kementrian Pariwisata,2017) Hal. 40.

hanya sebatas menjadi kebanggaan Umat Islam, namun Masjid Istiqlal juga juga simbol kemerdekaan Bangsa dan simbol ikon persatuan bangsa dan perdamaian dunia, selaras dengan tujuan dari kehidupan bernegara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Setelah pandemik melandai turun, berdasarkan SE No 15 Tahun 2022 yang diterbitkan pada 23 Maret 2022 oleh Satgas Penanganan Covid -19 mengenai ketentuan Protokol Kesehatan bagi Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN) yang mulai longgar, dan telah diperbolehkannya Bandara Internasional Soekarno Hatta sebagai *entri point* penerbangan dari dan ke luar Negeri, ditambah beberapa bulan setelahnya yaitu di Bulan Juli 2022, Pemerintah Arab Saudi kembali membuka dan menerima kembali pengajuan Visa Umrah, yang akhirnya masyarakat kembali diperbolehkan untuk mengadakan perkumpulan, kunjungan rombongan, baik untuk wisata edukasi dan lain sebagainya.

Maka pada bulan yang sama Juli 2022, Badan Pengelola Masjid Istiqlal telah mengizinkan kunjungan masyarakat secara umum, baik muslim dan non muslim juga turis asing yang bertandang dan berwisata ke Indonesia, dapat pula mengunjungi Masjid Istiqlal, sehingga menjadikan Pengelola Masjid Istiqlal berbenah dan mempersiapkan diri dalam pengelolaan pelayanan publik ini dengan sistem informasi berbasis website, untuk dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat mengenai layanan informasi reservasi visitasi atau kunjungan, sehingga informasi mengenai prosedur, ketentuan dan standar operasional yang ada di Masjid Istiqlal dapat tersampaikan dengan mudah dan tentunya sebelum mereka benar-benar berkunjung ke Masjid dan berwisata di Masjid Istiqlal Jakarta.

Berdasarkan pengamatan dan observasi awal peneliti menemukan adanya ketidaktahuan dan kurangnya informasi bagi yang ingin berkunjung, atau bagi wisatawan asing yang berjalan-jalan di luar areal Masjid, dan bertanya pada jamaah atau masyarakat disekitar Masjid, apakah mereka bisa melihat dan masuk ke dalam Masjid Istiqlal, ini artinya ada hal yang belum diketahui dan belum tersampaikan informasi yang terdapat pada situs resmi Masjid Istiqlal, ditambah kejadian dimana saat penelitian ini tengah berlangsung, beredarnya sebuah video secara massif di platform media sosial dari aplikasi vlog berdurasi singkat, tentang seorang yang datang ke Masjid Istiqlal pada pertengahan Bulan Desember 2022, bersama rekannya yang non muslim (yang ingin mengetahui informasi menjadi *muallaf* dan hendak bertemu seorang Imam atau Ustadz di Masjid Istiqlal), mereka meluapkan rasa kecewanya di video tersebut, mengungkapkan bahwa mereka tidak mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan sehingga merasa dilayani dengan tidak baik oleh petugas saat berkunjung di Masjid Istiqlal.

Berdasarkan fenomena dan fakta tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam, terkait sistem informasi pelayanan publik berbasis website yang dikelola oleh Pelaksana Humas sebagai penanggung jawab Sistem Informasi dan Pelayanan Publik berbasis Website: www.istiqlal.or.id, dan bagaimana peran mereka dalam menjalankan tugas dalam menerima, menyampaikan, dan memproses informasi kepada pengguna layanan atau bidang terkait, hingga selesainya pelaksanaan layanan kepada pengguna layanan visitasi bagi pengunjung wisata di Masjid Istiqlal yang tentunya memiliki keunikan dan daya tarik akan symbol-simbol, juga sejarah pembangunannya pada masa awal kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Peran Sistem Informasi Pelayanan Publik Badan Pengelola Masjid Istiqlal Berbasis Website yaitu Virtual Tour Masjid Istiqlal dan reservasi visitasi atau kunjungan langsung di Masjid Istiqlal, sedangkan yang menjadi sub fokus yaitu:

1. Peran sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Website; Virtual Tour 360° di Masjid Istiqlal
2. Peran pelaksana Humas Masjid Istiqlal terkait Pelayanan Visitasi atau kunjungan wisata di Masjid Istiqlal.
3. Proses pelaksanaan pelayanan visitasi atau kunjungan wisata di Masjid Istiqlal?
4. Pandangan pengguna Sistem Informasi Pelayanan Publik pada reservasi visitasi atau kunjungan di Masjid Istiqlal
5. Pola Komunikasi yang dilakukan oleh Pelaksana Humas Masjid Istiqlal pada pelayanan kunjungan dan respon pengguna layanan pengunjung yang berwisata di Masjid Istiqlal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan bahwa inti dari permasalahan yang akan di analisa dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Website yaitu Virtual Tour 360° pada Badan Pengelola Masjid Istiqlal?

2. Bagaimana Peran Pelaksana Humas Masjid Istiqlal dalam Pelaksanaan visitasi atau kunjungan wisata di Masjid Istiqlal ?
3. Bagaimana Proses Pelaksanaan Pelayanan visitasi atau kunjungan di Masjid Istiqlal?
4. Bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh Pelaksana Humas Masjid Istiqlal dalam pelayanan visitasi atau kunjungan wisata dan bagaimana respon pengguna layanan kunjungan di Masjid Istiqlal?

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini ada kegunaan yang dapat diambil yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Adapun kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui peran yang dilakukan Pelaksana Humas Masjid Istiqlal pada sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Website
 - b. Untuk mengetahui proses Pelaksanaan Pelayanan visitasi atau kunjungan wisata oleh Pelaksana Humas Masjid Istiqlal .
 - c. Untuk mengetahui respon penggunaan sistem informasi pelayanan visitasi atau kunjungan wisata pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website.
2. Sementara kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan sistem informasi dan pelayanan publik berbasis website pada pengelolaan Masjid yang profesional dan modern.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi dan pelayanan publik berbasis website pada pengelolaan Masjid yang profesional dan modern.
- c. Sebagai bahan perbandingan pengembangan sistem informasi dan pelayanan publik berbasis website pada pengelolaan Masjid yang profesional dan modern.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang peran pelaksana hubungan masyarakat sebagai pengelola yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan dan pelaksanaan sistem informasi pelayanan publik Badan Pengelola Masjid Istiqlal berbasis website: www.istiqlal.or.id. Sebagaimana di bawah ini:

1. Peran sistem informasi virtual tour 360° pada sistem informasi pelayanan publik berbasis Website di www.istiqlal.or.id
2. Peran yang dilakukan Pelaksana Humas Masjid Istiqlal pada sistem Informasi Pelayanan Visitasi atau Kunjungan di Masjid Istiqlal.
3. Proses Pelaksanaan Pelayanan Visitasi atau Kunjungan di Masjid Istiqlal oleh Pelaksana Humas Masjid Istiqlal.
4. Pola komunikasi yang dilakukan oleh Pelaksana Humas Masjid Istiqlal dalam pelayanan visitasi atau kunjungan wisata dan bagaimana respon pengguna layanan kunjungan di Masjid Istiqlal.